

令和元年度PFI事業モニタリング結果

施設名	豊橋市資源化センター余熱利用施設
所在地	〒441-3201 豊橋市東七根町字宝道10番地
特別目的会社	株式会社エコーとよはし
事業期間	平成19年10月1日～令和4年9月30日
担当課（連絡先）	健康増進課（39-9133）
平成30年度サービス購入費（決算）	215,135千円
令和元年度サービス購入費（決算見込）	218,987千円

項目	内容		結果		
	業務内容	要求水準項目			
運営業務	利用受付業務	年間296日	295日 (臨時休館のため)		
		円滑な施設の利用を図る	受付対応	適合	
			使用料の徴収・収納	適合	
			利用調整（混雑時、不適切使用の処置）	適合	
	健康づくり支援業務	利用者の健康づくり支援	プール施設における指導員の配置、利用者へのアドバイス	適合	
			アスレチックジムにおける指導員の配置、運動メニューの提示、機器等の使用について、利用者へアドバイス	適合	
	安全・衛生監視業務	安全	プール	保護救護の訓練を受けた監視員配置、監視	適合
			トレーニングジム	初回利用者への機器の使用、利用説明、状況把握	適合
			駐車場	混雑時の誘導員配置(※1)	適合
		衛生	プール	愛知県プール条例に基づく衛生面の監視、通報、報告(※2)	適合
浴場			公衆浴場法等に基づく衛生面の監視、通報、報告(※3)	適合	
全般	巡回監視、急病・けが人対応、災害発生時の緊急対策	適合			
物品販売業務	売店における販売	営業時間中の業務実施	適合		
維持管理業務	建築物保守管理業務	建築物の維持管理計画に沿った点検、保守、修繕等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査、診断及び判定、迅速な修繕等により要求水準を満たす性能及び機能を維持すること。</li> <li>・運営業務に支障をきたさない業務の遂行</li> <li>■建物外部・内部</li> <li>■雨樋・雨水排水</li> <li>■エレベーター</li> <li>■自動扉</li> </ul>	適合	
	建築設備保守管理業務	施設に設置した設備等の維持管理計画に基づいた運転、監視、点検、劣化等への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運転、監視</li> <li>・法定点検</li> <li>・定期点検</li> <li>・劣化等への対応</li> <li>■電気設備</li> <li>■機械設備</li> <li>■空気調和設備</li> <li>■給排水衛生設備</li> <li>■防災設備</li> </ul>	適合	
	備品等保守管理業務	施設に設置した備品等について点検、保守、修繕等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設運営に支障をきたさない管理・修繕</li> <li>・備品台帳の整備</li> </ul>	適合	
	屋外施設保守管理業務	屋外施設の維持管理計画に基づいた運転、監視、点検、保守、修繕	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査、診断及び判定、迅速な修繕等要求水準を満たす性能及び機能の維持</li> <li>・運営業務に支障をきたさない業務の遂行</li> </ul>	適合	

項目	内容		結果	
	業務内容	要求水準項目		
環境衛生管理業務	一般施設環境衛生管理業務	ビル管理法の建築環境衛生基準に従った業務の実施	適合	
	プール施設環境衛生管理業務	愛知県プール条例に基づく施設等の環境衛生管理の実施	適合	
	温浴施設衛生管理業務	公衆浴場法等の関係法令に基づく環境衛生管理及び測定業務の実施	適合	
	井水管理業務	県条例に基づく揚水量の適正化、ビル管理法に準拠した井水の適正管理	適合	
清掃業務	屋内清掃業務	建物内外、家具、備品等の清掃	日常清掃	適合
		建物内外、家具、備品等の清掃	定期清掃	適合
		建物内外、家具、備品等の清掃	特別清掃	適合
	屋外清掃業務	駐車場、駐輪場等の清掃	日常清掃	適合
			特別清掃	
	受水槽・浄化槽清掃業務	水道法等に基づく、清掃、点検、検査	受水槽清掃	適合
			貯湯槽清掃	適合
			井水槽清掃	適合
			雨水貯留槽清掃	適合
			浄化槽清掃	適合
害虫駆除業務	ビル管理法に基づく、ゴキブリ、ダニ等の駆除	適合		
植栽維持管理業務	敷地内の植栽の保護、育成、剪定等	除草 剪定・刈り込み等 施肥、灌水、病害虫の防除 その他、補強養生等	適合	
警備業務	開館時間内外の本施設の警備	・警備計画の策定 ・関係法令及び関係官公庁の指示遵守 ■機械警備 ■出入館管理 ■駐車場誘導	適合	
修繕業務	所定の要求性能の維持	事業年度ごとの修繕計画に基づく修繕	適合	

施設利用状況	前年度と比較した利用者数・施設稼働率についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して平成30・令和元年度を比較)		平成30年度	令和元年度	比較				
		開館日数	296日	295日	▲1日 (台風による臨時休館)				
		利用者数							
		a. プール	66,228人	62,208人	▲4,020人				
		b. トレーニングルーム	49,007人	44,613人	▲4,394人				
		c. 浴場	78,769人	68,829人	▲9,940人				
		d. 無料開放スペース	1,826人	1,723人	▲103人				
e. 合計	195,830人	177,373人	▲18,457人						
【要因分析】 施設全体としては、2月後半から3月にかけて、新型コロナウイルス感染症の影響による利用者減少があげられます。個々の施設毎の要因としては以下の通りです。浴場については一昨年の大人利用料金の値上げ以降、客足が戻らず、12月に近隣に浴場施設ができたことにより更に減少となりました。プールにつきましては4月、7月の低温及び3月の新型コロナウイルス感染症の影響による前年減(▲4,410人)を除けば概ね前年並みで推移しておりました。トレーニングについては、年度の前半は、低価格の競合施設の新設により苦戦しておりましたが、徐々に回復傾向にありました。									
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>受付まわりの装飾を工夫し季節感を演出する取り組みの継続</li> <li>施設内の掲示物や施設ホームページによる健康情報の発信</li> <li>外部評価を得るため、第三者モニタリングを実施</li> <li>夏休み期間、幼児・小学生を対象としたプールでのイベント実施</li> <li>ハロウィーン、クリスマス等の季節イベントの実施</li> <li>ホームページに「新着情報欄」を追加し、常に新しい情報が見えるように改善</li> </ul>							
利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査(アンケート)等を実施し、業務改善を実施しているか。(指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく)		悪 普 良					無回答	平均
			1	2	3	4	5		
		利用しやすさ	1 0.9%	4 3.7%	24 22.2%	21 19.4%	40 37.0%	18 16.7%	4.056
		プールの水質	1 0.9%	4 3.7%	25 23.1%	13 12.0%	30 27.8%	35 32.4%	
		浴場の水質	1 0.9%	2 1.9%	18 16.7%	10 9.3%	29 26.9%	48 44.4%	4.067
		スタッフの対応・監視態度	6 5.6%	5 4.6%	21 19.4%	12 11.1%	43 39.8%	21 19.4%	
		施設の清潔さ	1 0.9%	8 7.4%	24 22.2%	15 13.9%	38 35.2%	22 20.4%	3.942
		内容		対応					
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	自分たちの好みに合った有線放送を流して欲しい。		高齢者の多い午前中は昭和歌謡を流し、比較的年齢層の低い利用者が多い午後からはヒットメドレーを流すように時間帯で有線チャンネルを変更し対応した。					
		更衣室でプールの入り口が分からず困っている外国の方がいた。		プール入口の表示に、英語及びポルトガル語の表記を追加記載致しました。					
		スマホを操作してマシンを長時間独占している人がいる		個々のマシンにスマホ操作禁止のPOPを掲示するとともに、目に余る場合お声がけするようにしました。					
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	適切かつ迅速に対応している							

PFI事業を営む特別目的会社の自己評価	事業契約書、要求水準書等に基づき、問題なく事業を実施した。運営面では、掲示物等での健康情報の提供や夏休中の幼児・小学生を対象としたプールでのイベント及びハロウィーン・クリスマス等の季節イベントを通じて、市民の皆様気軽に楽しく利用できることに務めた。維持管理面では、室内温度設定の見直し等、節電意識を持ち省エネルギー対策を推進した。また、昨年度より計画的に行ってきたトレーニング機器入替の一環として、今年度は筋力系トレーニング機器の入替を実施した。これにより全てのトレーニング機器の入替が完了した。今後、予防保全等、経年劣化に伴う維持管理上の課題へ対策をとり、また継続した利用者サービス向上を目指し、改善点の把握・対応を行っていく。年度後半の新型コロナウイルス感染症の影響は新年度も継続すると考えられる。新型コロナウイルス感染症対策を新年度の重要課題として捉え対応を進めると共に、市民の皆様安全に楽しく利用頂けるよう運営してまいります。
---------------------	---

総合評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>運営、維持管理は、要求水準、事業規約書等に基づき適切に行われている。</li> <li>多彩な掲示物による健康情報の提供やイベントの実施、意見箱に寄せられた意見への迅速な対応といった利用者寄り添った運営を行っており、満足度調査(アンケート)の結果も前年度と比較して改善されている。また、電気・水道の使用量が前年度比で減少しており、省エネルギーに努めた維持管理がなされている。</li> <li>市内の類似施設の開業、感染症の流行等により、全体的に利用者数は減少傾向にあるが、更新したトレーニング機器や利用者の利便性を上げるため新たに設定したセット券をPRするなどして、利用者数の増加につなげていきたい。</li> <li>各種設備の経年劣化が進んでいることに加え、稼働率の低いスペースもあるため、次回の契約更新時により利用満足度が向上するような施設整備を進めていく。</li> </ul>
------	---